

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БЕЛОКУРИХА
АЛТАЙСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

03.11.2016 № 1772

г. Белокуриха

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»

На основании Федерального закона от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле», Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», приказа Министерства культуры Российской Федерации от 30.05.2016 № 1197 «Об утверждении базового (отраслевого) перечня услуг и работ в сфере «Культура, кинематография, архивное дело, туризм», руководствуясь Порядком разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, утвержденным постановлением администрации города Белокуриха Алтайского края от 19.05.2014 № 712, ч.ч. 11, 14 ст. 46, ст. 56 Устава муниципального образования город Белокуриха Алтайского края,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» согласно приложению.
2. Отменить следующие постановления администрации города:
 - от 03.06.2015 № 770 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения города Белокуриха»;
 - от 19.07.2016 № 1127 «О внесении изменений в административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения города Белокуриха», утвержденный постановлением администрации города от 03.06.2015 № 770»;
 - от 29.05.2015 № 750 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных»;
 - от 19.07.2016 № 1128 «О внесении изменений в административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных», утвержденный постановлением администрации города от 29.05.2015 № 750».
3. Опубликовать настоящее постановление в «Сборнике муниципальных правовых актов города Белокурихи» и разместить на официальном Интернет - сайте муниципального образования город Белокуриха Алтайского края.

Библиотечное 10.11.



4. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на председателя комитета по культуре Н.В. Безлюдскую.

Первый заместитель
главы администрации города
по общим вопросам



А.В. Киунов

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БЕЛОКУРИХА
АЛТАЙСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

03.11.2016 № 1772

г. Белокуриха

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»

На основании Федерального закона от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле», Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», приказа Министерства культуры Российской Федерации от 30.05.2016 № 1197 «Об утверждении базового (отраслевого) перечня услуг и работ в сфере «Культура, кинематография, архивное дело, туризм», руководствуясь Порядком разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, утвержденным постановлением администрации города Белокуриха Алтайского края от 19.05.2014 № 712, ч.ч. 11, 14 ст. 46, ст. 56 Устава муниципального образования город Белокуриха Алтайского края,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» согласно приложению.

2. Отменить следующие постановления администрации города:

- от 03.06.2015 № 770 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения города Белокуриха»;

- от 19.07.2016 № 1127 «О внесении изменений в административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения города Белокуриха», утвержденный постановлением администрации города от 03.06.2015 № 770»;

- от 29.05.2015 № 750 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных»;

- от 19.07.2016 № 1128 «О внесении изменений в административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных», утвержденный постановлением администрации города от 29.05.2015 № 750».

3. Опубликовать настоящее постановление в «Сборнике муниципальных правовых актов города Белокурихи» и разместить на официальном

Интернет – сайте муниципального образования город Белокуриха Алтайского края.

4. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на председателя комитета по культуре Н.В. Безлюдскую.

Первый заместитель
главы администрации города
по общим вопросам

А.В. Киунов

Приложение
к постановлению администрации
города
от 03.11.2016 № 1772

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – Регламент), разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки (далее – муниципальная услуга).

Регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению данной муниципальной услуги.

1.2. Муниципальная услуга предоставляется физическим и юридическим лицам независимо от гражданства, места проживания (регистрации), пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии. Детям в возрасте до 7 лет муниципальная услуга предоставляется в присутствии сопровождающих их совершеннолетних лиц (далее – пользователь).

Муниципальная услуга осуществляется по принципу «одного окна», в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

За предоставлением муниципальной услуги пользователь либо его уполномоченный представитель обращается по выбору: в МБУ «Центр культуры города Белокуриха» (библиотеку) с письменной заявкой и необходимыми документами или в многофункциональный центр в порядке, установленном нормативными правовыми актами Российской Федерации и Алтайского края.

Письменная заявка и документы могут быть направлены пользователем либо его уполномоченным представителем при личном обращении, по почте заказным письмом, через многофункциональный центр, в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта, органа предоставляющего муниципальную услугу, в том числе с использованием Портала государственных и муниципальных услуг (далее – Портал).

Пользователь вправе самостоятельно оформить заявку через Портал через

«Личный кабинет».

При обращении пользователя через Портал, заявка регистрируется автоматически. Далее в информационной системе формируется подтверждение о регистрации пакета документов и отправляется в личный кабинет пользователя.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

2.2. Наименование органа предоставляющего муниципальную услугу:

- муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры города Белокуриха», сокращенное наименование МБУ «Центр культуры города Белокуриха» в лице Белокурихинской городской библиотеки (далее - библиотека).

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- предоставление информации о наличии в библиотечном фонде конкретных документов;

- предоставление справочной и консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;

- предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда;

- хранение документов библиотечного фонда;

- хранение, предоставление пользователям краеведческой информации через краеведческие фонды, картотеки, каталоги;

- ведение алфавитного, систематического каталогов, систематической картотеки статей;

- доставка читателям книг на дом, к месту работы;

- составление библиографических списков и справок запросов читателей;

- организация внестационарного обслуживания;

- ведение учета и предоставление данных для формы бланка 6-НК о деятельности библиотеки в АКУНБ им. В.Я. Шишкова для составления сводной статистической отчетности.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги пользователю не должен превышать 30 дней с момента регистрации заявки.

2.4.1. Срок предоставления услуги в библиотеке, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 60 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление услуги, соответствующего обращения от пользователя, оформленного в соответствии с требованиями настоящего регламента.

2.4.2. Срок регистрации запроса, запись пользователя в библиотеку, оформление читательского формуляра пользователя производятся сразу после поступления запроса.

2.4.3. При направлении заявки и необходимых документов в электронной форме либо по почте днем обращения считается:

- дата направления заявки и необходимых документов в электронной форме;
- первый рабочий день - при направлении заявки и необходимых документов в электронной форме в нерабочее время рабочего дня либо в выходной или нерабочий праздничный день;
- дата отправления заявки и необходимых документов на почтовом штемпеле.

При этом срок рассмотрения обращения исчисляется со дня регистрации обращения в библиотеку.

В случае предоставления заявки и приложенных к нему документов через многофункциональный центр принятия решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в ее предоставлении исчисляется со дня передачи многофункциональным центром таких документов в МБУ «Центр культуры города Белокуриха» (библиотеку).

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральным законом от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;
- Законом Алтайского края от 10.04.2007 № 22-ЗС «О библиотечном деле в Алтайском крае»;
- Уставом муниципального образования город Белокуриха Алтайского края;
- Уставом МБУ «Центр культуры города Белокуриха»;
- иными нормативными правовыми актами.

2.6. Исчерпывающий перечень документов для предоставления муниципальной услуги.

Для предоставления муниципальной услуги пользователь предоставляет:

- для предоставления справочной и консультационной помощи в поиске и выборе источников информации устную (по телефону) или письменную заявку (в свободной форме);

- документ, удостоверяющий личность, при предъявлении которого, оформляется формуляр читателя.

Для несовершеннолетних до 14 лет – документ, удостоверяющий их законного представителя.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.7.1. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги отсутствуют. Поступившая заявка подлежит обязательному рассмотрению.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1. В предоставлении услуги может быть отказано по следующим основаниям:

- отсутствие документов, удостоверяющих личность и дающих право на получение муниципальной услуги (для детей до 14 лет - отсутствие документов, удостоверяющих личность одного из родителей или законных представителей ребенка);

- нахождение заявителя в алкогольном, наркотическом или токсическом опьянении;

- нарушение пользователем Правил пользования библиотекой.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

2.9.1. Муниципальная услуга оказывается на безвозмездной или платной основе, согласно Перечню платных услуг, оказываемых пользователям Белокурихинской городской библиотеки, утвержденному приказом директора МБУ «Центр культуры города Белокуриха» от 16.01.2012 № 18/1:

Вид услуги	Ед. измерения	Цена (руб.)	Примечания
1	2	3	4
1. Услуги ксерокопирования			
Ксерокопия	1 прокат (A3) 1 прокат (A4)	6-00 3-00	
2. Обслуживание пользователей по межбиблиотечному абонементу (МБА)			
	Заказ	Все расходы за счет заказчика	Расходы: конверт, бланк заказа, почтовые расходы, оплата пересылки в оба конца
3. Услуги информационно-технического отдела			
Набор и распечатка ти-	1 стр.	5-00	

1	2	3	4
тульного листа			
Набор текста	1 стр. (формат А4)	22-00	
Распечатка	на черно-белом принтере, 1 стр. (формат А4)	3-00	
	на цветном принтере, 1 стр. (формат А4)	11-00	
Копирование набранного текста на CD-диск	1 шт.	17-00	
Копирование набранного текста на дискету, Flash-карту	1 шт.	11-00	
Поиск информации для рефератов, контрольных, курсовых, дипломных работ с электронных носителей библиотеки	(1 тема)	11-00	
Предоставление машинного времени	1 час	33-00	
Предоставление компьютерного времени в сети Интернет	1 час	50-00	
Услуги электронной почты	10 мин	6-00	
Отправка почты с использованием электронного ящика библиотеки.	1 письмо	11-00	
Поиск информации в сети Интернет по запросу пользователя	1 запрос	55-00 (25-00 аванс)	
Копирование компакт-диска (на компакт-диск) пользователя без использования ресурсов ИНТЕРНЕТ	1 диск	78-00	
Запись информации на электронный носитель из Интернета	1 МБ	4-00	
Сканирование	текст (1 стр.)	6-00	

1	2	3	4
	фотографии, репродукции (1 единица)	6-00	
Редактирование результатов сканирования (редактирование формул, форматирование текста, изображения, таблицы, схемы. Создание таблиц, рисунка, сноски)	1 стр.	11-00	
Технический перевод текстов с английского, немецкого языков на русский язык (не более 2 тыс. печатных знаков)	1 тыс. печатных знаков	88-00	
4. Справочно-поисковые системы «Консультант – Плюс», «Законодательство России»			
Поиск документа	1 шт.	бесплатно	
Распечатка текста	1 стр.	3-00	
Запись документа на электронный носитель	1 файл.	11-00	
Организация выставок, экспозиций			
Организация выставок, экспозиций с последующей реализацией работ		15% от общего дохода реализации	

Примечание: Срочное исполнение заказа платных услуг оплачивается в двойном размере.

2.10. Срок ожидания в очереди при подаче заявки о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 10 минут.

2.11. Срок регистрации заявки о предоставлении муниципальной услуги – день поступления обращения.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

2.12.1. Библиотека осуществляет свою деятельность при наличии разрешения органов государственного пожарного надзора на эксплуатацию зданий и помещений, в которых оказывается муниципальная услуга.

Здание, в котором расположена библиотека, оборудовано информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию о библиотеке, осуществляющей предоставление услуги:

- наименование;
- место нахождения;
- режим работы.

Прилегающая к зданию библиотеки территория оборудована системой наружного освещения, брусчатыми тротуарами (дорожками), соединяющими

вход и выход с территории с входом в здание.

Содержание прилегающей территории соответствует требованиям, установленным санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами для прилегающих территорий общественных учреждений. На территории не должно быть строительного и бытового мусора, луж, блокирующих подход (подъезд), в зимнее время места прохода (подъезда) в здание должны быть очищены от снега и льда.

Библиотека осуществляет меры по обеспечению доступности для инвалидов муниципальной услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательством РФ о социальной защите инвалидов.

Инвалидам в целях обеспечения доступности муниципальной услуги оказывается помощь в преодолении различных барьеров, мешающих им в получении муниципальной услуги, наравне с другими лицами. Лицам с инвалидностью и лицам с ограниченными физическими возможностями при необходимости оказывается помощь по передвижению в помещениях.

На прилегающей территории стоянки транспортных средств должны быть предусмотрены места для парковки специальных транспортных средств инвалидов. За пользование парковочным местом плата не взимается.

2.12.2 Помещения общего пользования, используемые при оказании муниципальной услуги, соответствуют требованиям, установленным строительными нормами и правилами для зданий общественных учреждений, а также требованиям пожарной безопасности. Указанные помещения оборудуются:

- источниками естественного и искусственного освещения (уровень освещенности в темное время суток составляет не менее значений, установленных санитарными нормами и правилами для искусственного освещения помещений зданий общественных учреждений);

- системами отопления и вентиляции (температурный режим внутри такого помещения соответствует требованиям, установленным санитарными нормами и правилами эксплуатации зданий общественных учреждений);

- противопожарными системами и оборудованием.

2.12.3. Места информирования, предназначенные для ознакомления пользователей с информационными материалами, оборудованы:

- телефонной связью;
- стульями и столом для оформления заявки;
- визуальной, текстовой информацией, размещенной на информационном стенде;

- методическими материалами и нормативными документами, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой услуги;
- письменными принадлежностями и бумагой формата А4;
- компьютером.

2.12.4. Места ожидания в очереди на предоставление или получение документов оборудованы стульями, скамьями (банкетками) и соответствуют комфортным условиям для пользователей и оптимальным условиям работы специалистов.

2.12.5. В библиотеке оборудовано место для хранения верхней одежды

посетителей (вешалка).

2.12.6. Помещения обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение).

2.13. Показатели доступности муниципальной услуги:

- простота и рациональность процесса предоставления муниципальной услуги;
- получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги;
- обеспечение возможности направления заявки в библиотеку по электронной почте kniqabel@mail.ru;
- обеспечение предоставления муниципальной услуги с использованием возможностей Портала государственных и муниципальных услуг;
- пользователи удаленных от библиотеки населенных пунктов в зоне обслуживания библиотеки, а также пользователи, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста или болезни, имеют право на получение документов из библиотечных фондов через нестационарные формы обслуживания;
- транспортная доступность к месту предоставления муниципальной услуги.

2.14. Показатели качества муниципальной услуги:

- соответствие требованиям настоящего административного регламента;
- соблюдение сроков предоставления услуги;
- отсутствие (наличие) нарушений требований законодательства о предоставлении муниципальной услуги;
- полнота, четкость, достоверность информации при получении пользователем информации о ходе предоставления муниципальной услуги, о результатах рассмотрения письменных обращений пользователей о предоставлении муниципальной услуги;
- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения и действия (бездействия), принятые и осуществленные при предоставлении муниципальной услуги.

2.15. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется после однократного обращения пользователя с соответствующим запросом через Портал.

2.15.1. Предоставление муниципальной услуги через МФЦ осуществляется после однократного личного обращения пользователя с соответствующим запросом.

2.15.2. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме осуществляется:

- предоставление в установленном порядке информации пользователям и обеспечение доступа пользователей к сведениям о муниципальной услуге;
- подача пользователем запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и прием запроса и документов с использованием Портала;

- получение пользователем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- получение пользователем результата предоставления муниципальной услуги.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

3.1. Состав административных процедур.

3.1.1. Регистрация (перерегистрация) пользователей:

- регистрация пользователя в библиотеке осуществляется библиотекарем при предъявлении паспорта или другого документа, удостоверяющего личность, заполнении читательского формуляра.

Библиотекарь осуществляет ознакомление пользователя с Правилами, после чего пользователь подтверждает свое согласие с Правилами своей подписью на лицевой стороне читательского формуляра. В случае несогласия пользователя с Правилами библиотекарь отказывает в регистрации в устной форме;

- при перерегистрации пользователя библиотекарь осуществляет поиск и внесение изменений в учетно-регистрационную карточку пользователя (уточненные анкетные данные, новый читательский номер, дату перерегистрации);
- срок выполнения административной процедуры при регистрации - 20 минут, при перерегистрации - 10 минут.

3.1.2. Справочно-библиографическое и информационное обслуживание, в том числе предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных:

- основанием для начала выполнения административной процедуры по справочно-библиографическому и информационному обслуживанию является получение библиотекарем заявки пользователя на выдачу требуемого документа в устной или письменной форме;
- пользователь осуществляет библиографический поиск документа самостоятельно или с помощью библиотекаря.

При самостоятельном тематическом и/или адресно-библиографическом поиске пользователь имеет свободный доступ к справочно-библиографическому аппарату библиотеки.

При поиске с помощью библиотекаря пользователь обращается с библиографической заявкой в устной или письменной форме.

Библиотекарь:

- при необходимости уточняет тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типов, видов и хронологических рамок запроса;
- при выполнении тематической справки осуществляется поиск и отбор документов, составление библиографического описания;
- при выполнении адресно-библиографической справки устанавливает наличие или место нахождения документа или его части в фонде библиотеки;

- срок выполнения административной процедуры - 20 минут.

3.1.3. Обслуживание пользователей библиотеки, включая предоставление доступа к документам, в том числе оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах:

- при первичном обращении пользователя оформляется читательский формуляр. Время ожидания пользователем при оформлении формуляра не должно превышать пятнадцати минут;

- после библиографического поиска документа пользователь обращается к библиотекарю с устной или письменной заявкой. Библиотекарь осуществляет поиск документа, при выдаче документа проводит проверку наличия страниц, производит запись на книжном формуляре (в читальном зале) либо читательском формуляре (во всех отделах);

- пользователь должен расписаться за каждый полученный документ в читательском или книжном формуляре. При возврате документов роспись пользователя в его присутствии погашается подписью библиотекаря;

- дошкольники и учащиеся, по третий класс включительно, за полученные издания не расписываются;

- ожидание пользователем при поиске и выдаче документа не должно превышать пятнадцати минут;

- в читальном зале число выдаваемых изданий не ограничено. На абонементе пользователь имеет право получить не более пяти документов на дом сроком до 15 дней за одно посещение. Пользователь может продлить срок пользования документом при личном посещении или по телефону не более двух раз подряд в случае отсутствия спроса со стороны других пользователей абонемента. Если на данный документ имеется спрос, библиотека имеет право на ограничение срока пользования;

- пользователь бесплатно получает консультативную помощь в поиске и выборе книг, полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования, конкретную информацию;

- срок выполнения административной процедуры не более трех часов.

3.2. Особенности выполнения административных процедур в электронной форме и в многофункциональном центре.

3.2.1. В случае подачи заявки через МФЦ, результат предоставления муниципальной услуги оформляется и выдаётся пользователю в МФЦ в сроки, указанные в п. 2.4. настоящего Регламента.

3.2.2. При поступлении заявки в электронной форме результат предоставления муниципальной услуги выдается пользователю в библиотеке. Обеспечивается информирование пользователя о ходе рассмотрения заявки, поданного в форме электронного документа с использованием Портала.

3.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

3.3.1. Информация о месте нахождения и графике работы исполнителя муниципальной услуги.

Почтовый адрес МБУ «Центр культуры города Белокуриха»: 659900, Алтайский край, г. Белокуриха, ул. Ак. Мясникова, 22.

Почтовый адрес Белокурихинской городской библиотеки: 659900, Алтайский край, г. Белокуриха, ул. Ак. Мясникова, 17/1.

График работы МБУ «Центр культуры города Белокуриха»: с понедельника по пятницу с 8.00 до 17.00, обед с 12.00 до 13.00.

График работы библиотеки: с понедельника по пятницу с 10.00 до 18.00, суббота-выходной, воскресенье с 10.00 до 15.00.

3.3.2. Справочные телефоны:

- телефон МБУ «Центр культуры города Белокуриха»: (38577) 22-2-71, факс (38577) 20-8-23;

- тел/факс библиотеки: (38577) 22-2-71.

3.3.3. Адреса Интернет-сайтов:

- официальный интернет-сайт муниципального образования город Белокуриха Алтайского края: <http://belokuriha-gorod.ru/>;

- интернет-сайт МБУ «Центр культуры города Белокуриха»: kultura22.ru;

- интернет-сайт Белокурихинской городской библиотеки: belokuriha-lib.ru.

Адрес электронной почты МБУ «Центр культуры»: kom.kult@mail.ru.

Адрес электронной почты библиотеки: kniqabel@mail.ru.

4. Формы контроля исполнения административного регламента

4.1. Текущий контроль соблюдения последовательности и своевременности действий в рамках административных процедур, определенных Регламентом, осуществляется председателем комитета по культуре администрации города.

4.2. Специалист библиотеки, ответственный за прием документов, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема и отправки документов, правильность и своевременность внесения записей в журналах регистрации входящих и исходящих документов.

4.3. Специалист библиотеки, ответственный за предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность за нарушение сроков рассмотрения и иных административных действий, установленных Регламентом.

4.4. Персональная ответственность специалиста закрепляется в его должностной инструкции в соответствии с требованиями законодательства.

4.5. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистом положений настоящего Регламента.

4.6. Контроль над полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав пользователей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения пользователей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) специалистов.

4.7. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав пользователей, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.8. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Плановые проверки могут проводиться не чаще 1 раза в год. Внеплановая проверка может проводиться по конкретному обращению пользователя.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего

5.1. Пользователь либо его представитель имеет право обжаловать решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, принятые (осуществленные) в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Пользователь может обратиться с жалобой, в том числе, в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса пользователя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у пользователя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у пользователя;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- требование с пользователя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба может быть подана в устной, письменной, электронной формах.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет», официального сайта муниципального образования город Белокуриха Алтайского края, регионального портала государственных и муниципальных услуг Алтайского края, Единого портала государственных и муниципальных услуг Российской Федерации, а также может быть принята при личном приеме пользователя.

5.4. Жалоба в письменной форме должна содержать следующую информацию: фамилию, имя, отчество пользователя, его место жительства или пребывания, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ пользователю, наименование органа, должности, фамилии, имени, отчества работника (при наличии информации), действия (бездействие) которого обжалуются, существо обжалуемого решения, действия (бездействия). Жалоба подписывается подавшим ее лицом.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов пользователь прилагает к письменной жалобе соответствующие документы и материалы либо их копии.

5.5. Жалоба подлежит обязательной регистрации в течение 1 дня с момента поступления в МБУ «Центр культуры города Белокуриха», и должна быть рассмотрена в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у пользователя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в МБУ «Центр культуры города Белокуриха».

5.6. В случае если в письменной жалобе не указана фамилия или наименование пользователя, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

5.7. В случае если текст письменной жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.8. В случае если в письменной жалобе пользователя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с пользователем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые обращения направлялись в МБУ «Центр культуры города Белокуриха». О данном решении уведомляется пользователь, направивший жалобу.

5.9. При получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, такая жалоба оставляется без ответа по существу поставленных в ней вопросов, при этом

гражданину, направившему жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

5.10. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.11. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [п. 5.10](#), пользователю в письменной форме и по желанию в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Председатель
комитета по культуре

Н.В. Безлюдская

ниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.11. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п. 5.10, пользователю в письменной форме и по желанию в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Председатель
комитета по культуре



Н.В. Безлюдская

Прошито, пронумеровано и скреплено печатью на 12 л.

Секретарь администрации-юрист

Ю.В. Ганапилина

